# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Pengukuran eksistensi perusahaan dalam dunia kerja dapat diketahui dengan besaran tingkat kepuasan kerja para pegawai. Kesanggupan perusahaan dalam membangun kepuasan kerja pada karyawan menjadibagian penting untuk merealisasikan tujuan yang harus dicapai oleh perusahaan, karena kepuasan kerja yang kurang maksimal akan berdampak buruk terhadap kemajuan perusahaan tersebut (Nellitawati & Yurmanita, 2019). Secara signifikan, kepuasan kerja dapat meminimalisir tingginya tingkat stresskerja seperti absensi karyawan, kelelahan kerja, dan konsumsi alkohol(Borovec & Iva, 2017). Terdapat sebuah pernyataan yang berbunyi bahwa kepuasan kerja yaitu sesuatu hal yang dihasilkandari berbagai karakteristik pekerjaan, kemudian diwujudkan dengan emosi positif sebagai hasil dari proses evaluasi pekerjaan yang telah dilakukan(Robbins & Judge, 2013). Banyaknya tindakan positif dan prestasi yang diperoleh dapat membuat seseorang merasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan serta mencerminkan adanya kepuasan kerja (Magee, 2015). Robbins & Judge (dalam Kaswan, 2017) menyatakan bahwa dalam suatu pekerjaan, karyawan diharapkan untuk saling berhubungan dengan teman satu tim maupun atasan, ikut andil dalam menegakkan peraturan yang berlaku, memenuhi tolok ukur kinerja, serta akan dihadapkan dengan kondisi kerja yang membuat seseorang menilai puas atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan. Pimpinan yang baik adalah atasan yang bersedia dan mampu menjalin hubungan baik dengan karyawan, mampu mengelola emosi secara stabil, dan komunikatif agar dapat meminimalisir terjadinya pelanggaran-pelanggaran aturan oleh karyawan (Khameneh, 2014). Adanya kepuasan kerja dalam diri karyawan akan ditunjukkan dengan sikap positif dalam kehidupan kerjanya, seperti: memiliki penyesuaian emosi yang baik,

mampu menjalankan aktivitas keagamaan, memiliki kedekatan dengan keluarga serta berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat, mampu menjalin relasi yang baik dengan atasan, merasa bahagia saat mampu mewujudkan keinginan, berhati-hati dalam memilih pekerjaan, dan tidak mudah bosan dengan kegiatan yang bersifat monoton (Cahyadi dalam Lestari & Muljasih, 2016).

Bersumber pada data yang diperoleh dari divisi Human Resources Departement (HRD) PT. Solo Murni, diketahui bahwa dalamtiga tahun terakhir yakni mulai tahun 2015sampai tahun 2017 terdapat peningkatan angka pengunduran diri yang diajukan oleh karyawan di bagian produksi dikarenakan tingginya masalah keselamatan saat bekerja (K3) dan pembagian kompensasi yang kurang menentu(Saputro & Prihatini, 2018).Selain itu, pada tahun 2013 lembaga konsultan Accenture Jakarta melakukan penelitian melalui jejaring *online* terhadap 4100 pengelola organisasi yang berasal dari 33 negara, mayoritas responden dalam penelitian tersebut beranggapan bahwa suatu perusahaan mampu mewujudkan kepuasan kerja apabila dapat mengapresiasi keberadaan karyawan dalam segala hal. Kemudian para responden juga mengungkapkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang harmonis, menyenangkan dan penuh tantangan, adanya teman kerja yang jujur, dapat diandalkan dan dipercaya, serta terampil juga mempengaruhi terbentuknya kepuasan kerja karyawan (Lie & Vincenthius, 2017). Bersumber pada pengakuan 10 orang karyawan di PT Saka Hutama Dewata menyatakan bahwa penyebab utama karyawan merasa tidak puas dalam melakukan pekerjaanyaitu kurangnya jalinan komunikasi yang disebabkan oleh pemberian informasi secara mendadak dan minimnya petunjuk yang diberikan oleh atasan (Astuti, Bagia, & Susila, 2016). Kurangnya komunikasi internal pada kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang sudah disepakati secara bersama sehingga menjadi bagian dari budaya organisasi di suatu perusahaan (Nellitawati & Yurmanita, 2019).

PT Trans Rekreasindo Pekalongan biasa dikenal dengan Trans Studio Mini merupakan salah satu bagian dari perusahaan Trans Corporation yang

meliputi bisnis media elektronik, gaya hidup (life style), bisnis properti dan hiburan. PT. Trans Rekreasindo adalah perusahaan jasa yang berkontribusi dalam bidang hiburan dengan mengusung tema Kid City sebagai arena bermain yang berada di dalam Swalayan atau Pasar Modern. Perusahaan ini memiliki 57 karyawan yang terbagi ke dalam beberapa divisi meliputi Operasional, *Human Resource, Treasury, dan Engineering* (teknisi), serta *Cast Member*. Bersumber pada data observasi dan wawancara yang diperoleh peneliti, maka didapatkan hasil bahwa terdapat kondisi lingkungan pekerjaan yang kurang kondusif karena setiap divisi berada di dalam satu ruangan yang dibatasi dengan sekat pembatas. Terdapat 7karyawan yang mengundurkan diri terhitung dari bulan September 2019 sampai Maret 2020 dengan berbagai alasan diantaranya adalah mendapatkan pekerjaan baru, kurang terjalinnya keharmonisan dalam bekerja, tekanan kerja yang menekankan pada capaian target, tidak adanya pemberian bonus, tunjangan, dan sulitnya mendapat promosi jabatan. Selain itu, adanya aturan perusahaan yang cukup ketat membuat karyawan menjadi kurang leluasa dalam mengkomunikasikan ide dan gagasannya kepada atasan, terjadinya *missed* komunikasi antara atasan dengan bawahannya saat memberikan perintah tugas, sulitnya mendapatkan promosi jabatan, dan adanya karyawan yang mangkir kerja di setiap harinya menjadikan hal tersebut sebagai penanda yang menunjukkan adanya suatu permasalahan ketidakpuasan kerja.

Penelitian tentang kepuasan kerja telah banyak dilakukan, diantaranya diantaranya adalah penelitian oleh Astuti, Bagia, dan Susila pada tahun 2016 dengan menggunakan subjek sebanyak 65 orang karyawan PT. Saka Hutama Dewata dan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi internal, budaya organisasi terhadapkepuasan kerja karyawan (Astuti, Bagia, & Susila, 2016). Penelitian lainnya dilakukan oleh Dewi Sartika Handayani pada tahun 2014 yang menggunakan subjek penelitian berjumlah 55 orang dan dihasilkan suatu kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai di badan kesatuan bangsa

dan politik kota Samarinda(Handayani, 2014). Sejalan dengan hal tersebut, Nellitawati dan Yektri Yurmanita pada tahun 2019 juga telah melakukan riset dengan subjek sejumlah 53 orang karyawan dan didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja di Dinas Pendidikan Kota Padang (Nellitawati & Yurmanita, 2019).

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengkaji komunikasi organisasi secara lebih luas yakni antara hubungan internal dan eksternal perusahaan, seperti hubungan antara PT. Trans Rekreasindo Pekalongan dengan PT Trans Rekreasindo Indonesia (Pusat). Selain itu, peneliti juga akan mengkaji adanya penerapan aturan perusahaan yang telah disesuaikan dengan adat istiadat lingkungan setempat dan telah disepakati sebagai budaya organisasi sehingga hal tersebut juga dapat menciptakan ketidakpuasan kerja, kurang terjalinnya komunikasi antar karyawan, serta penerapan aturan perusahaan sehingga dapat diketahui seberapa besar kepuasan kerja karyawan di PT Trans Rekreasindo Pekalongan.

Berdasarkan penjelasan diatasmengenai pentingnya kepuasan kerja beserta fenomena yang terjadi pada karyawan, maka peneliti mengajukan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan antara komunikasi organisasi dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja pada karyawan?”. Bersumber pada rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN”.

## B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja.

3. Untuk mengetahui hubungan antara komnikasi organisasi dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja.
4. Untuk mengetahui peranan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk mengetahui peranan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja.
6. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat komunikasi organisasi pada karyawan.
7. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat budaya organisasi pada karyawan.
8. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja pada karyawan.

## C. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

   Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuwan yang disertakan dengan bukti teoritis dan hasil pengamatan mengenai hubungan antara komunikasi organisasi dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan rujukan dalam mengambil kebijakan untuk mengoptimalkan kepuasan kerja dengan cara memelihara komunikasi organisasi secara efektif dan menerapkan budaya organisasi dengan baik sehingga akan tercipta kepuasan kerja pada karyawan.
   b. Bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukanagar dapat menambah wawasan mengenai hubungan antara komunikasi organisasi dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan mampu meningkatkan kekayaan wawasan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian dengan tema kepuasan kerja.